

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Abstract.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Daftar Rumus.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIK

2.1	Telaah Pustaka.....	7
2.1.1	Keputusan Pembelian.....	7
2.1.2	Kualitas Produk.....	9
2.1.3	Harapan Konsumen.....	11
2.2	Perumusan Hipotesis.....	12
2.3	Kebijakan Perusahaan dan Indikator Penelitian.....	13
2.3.1	Kualitas Produk.....	13
2.3.2	Harapan Konsumen.....	18
2.3.3	Keputusan Pembelian.....	21
2.4	Pengembangan Model Empiris.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	24
3.2	Populasi dan Sampel.....	24
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5	Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	36
4.2	Analisis Deskriptif.....	37
4.2.1	Variabel Kualitas Produk.....	39
4.2.2	Variabel Harapan Konsumen.....	41

4.2.3	Variabel Keputusan Pembelian.....	42
4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	44
4.3.1	Uji Validitas.....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	45
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1	Normalitas Data.....	46
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	47
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.5	Uji Hipotesis.....	48
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk - Keputusan Pembelian....	49
4.5.2	Pengaruh Harapan Konsumen – Keputusan Pembelian.50	
4.5.3	Uji-F.....	50

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Implikasi Teoritis.....	56
5.3	Implikasi Kebijakan Manajerial.....	57
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	59
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	60

DAFTAR PUSTAKA